

ISU KOMUNIKASI DALAM PENGURUSAN PROJEK

¹Nursyafiqah Mohd Nawawi, ²Siti Nabilah Abdul, ³Nuraini Harun, Mohd Nasrun Mohd Nawi

Kolej Perniagaan, Pusat Pengajian Pengurusan Teknologi dan Logistik,
Universiti Utara Malaysia, 06010, Sintok, Kedah, Malaysia

¹charlllice5867@yahoo.com, ²nabila.elf90@gmail.com, ³ainie_90@rocketmail.com

ABSTRAK

Objektif utama kajian ini adalah untuk mengenal pasti dan memahami tentang isu-isu komunikasi apabila menjalankan sesuatu projek. Komunikasi merupakan perkara yang sangat penting bagi sesebuah organisasi apabila melakukan projek. Komunikasi bukan hanya mengenai percakapan dan mendengar dari pihak lain, tetapi juga memahami keseluruhan mesej. Kebanyakan masalah yang timbul ketika melaksanakan projek ialah hasil dari kelemahan berkomunikasi. Tanpa komunikasi yang berkesan, ia akan menyebabkan proses perancangan projek tidak akan berjalan dengan lancar dan teratur untuk mencapai matlamat tertentu. Cadangan untuk mengatasi isu ini adalah untuk memastikan penerima sebagai fokus utama dan cuba untuk berfikir tentang apa yang penerima perlukan dan maklumat tersebut akan menjadi sangat berguna untuk mereka. Justeru itu, komunikasi proaktif boleh membantu mengatasi banyak kesilapan yang lain. Oleh yang demikian, komunikasi adalah sangat penting untuk memulakan sesuatu projek.

Kata kunci:

Komunikasi, Projek, Komunikasi Proaktif

1.0 PENGENALAN

Komunikasi merupakan proses bertukar-tukar fakta, idea dan pendapat, dan bermakna bahawa individu atau organisasi menggunakannya untuk berkongsi makna atau persefahaman antara satu sama lain. Dalam erti kata lain, ia adalah penghantaran dan interaksi fakta, idea, pendapat, perasaan atau sikap. Komunikasi adalah satu konsep disiplin sebagai teori dan ianya dating dari pelbagai bidang seperti matematik, perakaunan, psikologi, ekologi, linguistic, analisis sistem, etimologi, siberetik, audit dan lain-lain.

Serupa dengan disiplin-disiplin lain, komunikasi tidak boleh dititikberatkan dalam pengurusan projek. Statistik menunjukkan bahawa, 74% daripada projek-projek adalah tidak berjaya. Kejayaan projek adalah bergantung kepada satu set kemahiran komunikasi dan teknik. Komunikasi bukan hanya bercakap

dengan pekerja dan memberitahu mereka apa yang diharapkan oleh syarikat. Komunikasi yang Berjaya dalam pengurusan projek adalah berada di sana untuk semua orang, memahami isu-isu sebenar dalam pasukan dan memahami isu-isu daripada penaja.

Apabila ia berkenaan dengan komunikasi, keseimbangan yang betul diperlukan dalam pasukan projek. Faktor-faktor penting yang erlibat dalam komunikasi adalah bagaimana projek ini akan Berjaya, termasuk bagaimana maklumat akan keluar masuk dalam projek. Terdapat 5 objektif dalam isu-isu komunikasi:

- i. Komunikasi Wawasan
- Sebab projek diberi
- ii. Kemajuan projek
- iii. Pemberian status projek
- iv. Kaedah komunikasi
- v. Mendengar dan berada di sana.

2.0 LITERATURE REVIEW

Tujuan utama komunikasi adalah untuk menyampaikan maklumat dan arahan secara bertulis atau ucapan. Sistem komunikasi yang baik dalam sesebuah organisasi boleh memastikan pelancaran program dalam projek, prosedur dan dasar projek yang tidak dapat dilaksanakan dengan berkesan selagi semua kakitangan yang terlibat dan tidak tahu kedudukan dan tanggungjawab masing-masing. Jika semua pihak tidak dimaklumkan sepenuhnya, ia mungkin seolah-olah objektif projek akan disalah tafsir.

Menurut Gaynor (1996) beberapa faktor kegagalan dalam sesebuah organisasi kerana disebabkan masalah komunikasi dalam menguruskan projek. Di samping itu, cendekiawan dalam bidang pengurusan komunikasi mengatakan bahawa pangkat adalah salah satu aspek yang paling penting untuk memastikan pengurusan yang berkesan. Sebagai contoh, Whetten dan Cameron (2002) dan Jaafar Muhammad (2003) menyenaraikan komunikasi sebagai salah satu elemen yang paling penting untuk bergerak dalam bidang pengurusan. Tambahan pula, keberkesanan organisasi dan secara langsung berkaitan dengan keberkesanan sistem komunikasi. Tidak ada organisasi yang berkesan yang dilahirkan tanpa sistem komunikasi yang berkesan. Selain itu,

Church (1996), Carrel et al (1997), Taylor (2000), dan Thill Bovee (2001), Greenberg dan Baron (2003), Sulaiman Sajilan (2003) dan Lynott (2004) adalah antara cendekiawan yang mengatakan komunikasi adalah salah satu factor yang paling penting dalam menggerakkan projek untuk berjaya.

Kepentingan komunikasi yang berkesan banyak diperkatakan dalam kajian ini. Forrest dan Olson (1981) menjelaskan bahawa komunikasi yang berkesan mendapat keuntungan dalam mencapai matlamat peribadi dan pekerjaan. Disokong oleh penemuan iaitu Adler dan Elmhost (1996) yang menunjukkan kajian bahawa lebih seribu pengurus sumber manusia berkaitan tiga kepentingan komunikasi memerlukan dengan bercakap, mendengar dan menulis lebih daripada kecekapan teknikal. Selain daripada itu Sereno dan Budaken (1975) mencadangkan bahawa komunikasi akan membantu untuk memahami dan memperbaiki kehidupan seharian dengan diri sendiri, rakan-rakan, kumpulan yang memasuki dan rakan sekerja. Dalam sesebuah organisasi rangkaian komunikasi perlu hadir rapat dari pengurusan atas ke bawah dan kejayaan dalam komunikasi yang jelas dan cepat adalah penting untuk kecekapan organisasi. Aliran organisasi memerlukan kecekapan dan mengandaikan bahawa yang akan berlaku adalah di dalam maklumat yang teratur dan cekap. Oleh sebab kepentingan komunikasi berkesan dalam organisasi, ia adalah satu factor yang menentukan kemajuan dan kemudahan organisasi. Menurut George dan Jones (1996), komunikasi berkesan apabila ahli-ahli berkongsi maklumat organisasi antara satu sama lain dan semua individu yang terlibat memahami maklumat yang jelas.

Walau bagaimanapun, komunikasi tidak berkesan apabila individu tidak menerima maklumat yang diperlukan dan pada masa yang sama tidak memahami maklumat yang diterima dengan jelas. Matlamat organisasi adalah untuk meningkatkan produktiviti. Oleh itu, untuk memperbaiki organisasi bergantung kepada kakitangannya. Apabila pekerja berinteraksi dengan rakan-rakan, orang bawahan dan penyelia, mereka akan memperolehi pengetahuan, latar belakang, pengalaman, sikap dan tingkah laku pekerja lain. Berdasarkan maklumat yang diperolehi, hubungan antara manusia dan organisasi yang akan ditubuhkan dengan kukuh. Hubungan yang baik akan memberi kesan positif kepada pertumbuhan organisasi dan pekerjaannya.

Komunikasi juga merupakan satu elemen yang penting dalam setiap organisasi. Ianya merupakan salah satu faktor utama yang mengakibatkan kegagalan pada sesebuah organisasi terutamanya dalam industri pembinaan sesuatu projek. Ini adalah kerana komunikasi dalam bidang pembangunan

melibatkan pelbagai pihak dan merupakan satu perhubungan yang kompleks. Apabila terdapat pelbagai pihak yang berperanan berbeza seperti arkitek, jurutera, kontraktor dan klien telah menjadikan aktiviti pembinaan suatu hubungan atau organisasi yang kompleks (Turner, 1972).

Persoalan pertama tentang komunikasi adalah adakah komunikasi yang kita jalankan itu berada di dalam lingkungan kemampuan pihak penerima untuk menerima dan memahaminya iaitu sama ada maklumat yang disampaikan jelas atau mudah difahami oleh penerima. Komunikasi yang baik dan penting adalah yang dapat menyalurkan maklumat dengan jelas (Fryer 1997). Menurut Ritz (1994) sebagai media penyampai maklumat perlu tepat supaya maklumat dapat dipindahkan dengan jelas dan tepat. Pemilihan penggunaan komunikasi yang tidak tepat membawa kepada kegagalan penyampaian maklumat tersebut. Apabila ini terjadi, sudah tentu maklumat dan tujuannya tidak tercapai. Selain dari jenis komunikasi, media penyampai dan cara maklumat itu disalurkan juga dianggap penting.

Menurut Fryer (1997) lagi, bagaimana perhubungan itu berlaku dari peringkat atas hinggalah kepada maklumat itu disampaikan kepada pekerja ia nya merupakan satu aliran maklumat yang memerlukan struktur dan sistem yang tersusun. Ini kerana idea pemilik perlu disampaikan dengan tepat kepada pekerja.

3.0 KAEDAH KAJIAN

3.1 Temubual

Temubual dijalankan untuk mendapatkan maklumat mengenai aliran proses komunikasi yang biasa dilakukan di tapak projek. Temubual dijalankan dengan pihak perunding, kontraktor, pengurus projek, para pekerja serta lain-lain individu yang terlibat secara langsung atau tidak langsung dengan sistem ini bagi mendapatkan pandangan melalui pengalaman mereka. Cara ini membolehkan data diperolehi terus daripada responden di mana ia menyediakan soalan yang memberi jawapan terbuka. Jawapan yang diberikan lebih praktikal dan mudah dianalisis. Melalui kaedah ini, maka dapatlah dikenalpasti masalah yang timbul dikalangan pihak-pihak tertentu dalam sesuatu projek yang dijalankan.

3.2 Data sekunder

Data sekunder adalah merupakan data yang diperolehi melalui kajian literature yang terdiri daripada kajian dalam buku, majalah dan bahan-bahan rujukan lain. Bahan-bahan yang digunakan untuk tujuan ini biasanya terdiri daripada bahan bercetak seperti buku, majalah, kertas seminar, keratan akhbar dan lain-lain lagi. Bahan-bahan ini

perlu bagi mengukuhkan lagi asas kaedah yang dijalankan dalam kajian ini. Selain daripada itu, bahan rujukan lain yang boleh digunakan seperti kertas seminar, kursus dan bentuk penerbitan yang dirasakan bersesuaian dengan skop kajian.

3.3 Analisis data

Data yang diperolehi dan diterima daripada responden melalui temubual telah dikaji dan dianalisis. Data yang diperolehi dianalisis bagi melihat masalah-masalah komunikasi yang dikenalpasti melalui kajian praktikal mempengaruhi komunikasi dalam menguruskan sesuatu projek. Hasil daripada penganalisan, pengolehan dan penemuan yang dieprolehi faktor yang menghalang kejayaan komunikasi ini adalah pihak kontraktor, pekerja dan perunding.

4.0 ANALISIS DATA

Dalam analisis data, komunikasi mempunyai fungsi yang luas dan sangat penting dalam penghidupan manusia. Tanpa berkomunikasi, maka tidak ada organisasi. Proses komunikasi didapati di mana-mana peringkat organisasi dan ia memberi kesan termasuklah negative dan positif kepada setiap kerja atau tugas yang dijalankan. Berikut adalah beberapa fungsi komunikasi yang digariskan.

4.1 Fungsi Komunikasi

4.1.1 Fungsi instrumentasi

Komunikasi digunakan dalam membuat sesuatu kerja, komunikasi yang baik penting dalam sesebuah organisasi, di mana komunikasi digunakan untuk membahagikan tugas dalam organisasi tersebut. Pekerja perlu tahu apa yang sepatutnya dilakukan dalam mencapai objektif yang digariskan. Oleh itu, komunikasi merupakan satu alat untuk menggerakkan pekerja tersebut dengan memberikan input tentang sesuatu kerja tersebut.

4.1.2 Fungsi hubungan social

Komunikasi dalam sesuatu organisasi juga bertindak sebagai media bagi individu-individu terbabit untuk mengekalkan hubungan social yang baik. Hubungan social yang baik antara individu dalam komunikasi penting supaya objektif komunikasi tersebut dapat dicapai. Semakin bebas sesebuah organisasi, maka semakin penting komunikasi dalam menjaga hubungan social antara individu tersebut.

4.1.3 Mempermudahkan perubahan

Komunikasi boleh menjadi medium kepada perubahan yang ingin dilakukan. Sebagai contoh, perubahan yang dilakukan di tapak pengurusan

projek, perlu disampaikan kepada kontraktor melalui komunikasi yang berkesan supaya kontraktor dapat memahami perubahan yang berlaku. Oleh itu, melalui komunikasi pihak perunding boleh menyampaikan butir-butir perubahan kepada kontraktor.

Oleh itu, dapat diketahui bahawa komunikasi adalah penting bagi menjayakan sesuatu projek. Hal ini kerana tujuan utama komunikasi ialah menyalurkan maklumat dan arahan dalam bentuk tulisan atau pertuturan. Sistem komunikasi yang baik dalam sesuatu organisasi boleh menjamin pelancaran sesuatu projek. Program, polisi dan prosedur projek tidak akan dilaksanakan dengan berkesan selagi semua staf dan pihak terlibat tidak mengetahui kedudukan dan tanggungjawab masing-masing. Jika semua pihak ini tidak dimaklumkan dengan sepenuhnya, maka besar kemungkinan objektif projek akan disalahtafsir.

Bagaimanapun jalinan komunikasi sering terkandas disebabkan oleh masalah-masalah berikut:

- i. Kekurangan kerjasama dan perundingan semasa dalam peringkat-peringkat projek seperti peringkat menentukan konsep, peringkat rekabentuk, peringkat perancangan dan sebagainya. Kekurangan komunikasi menyebabkan objektif projek tidak disalurkan kepada semua pihak dengan jelas. Individu yang berlainan akan mempunyai takrifan yang berbeza terhadap objektif. Sebagai akibat, konflik akan berlaku antara pihak-pihak yang tidak mempunyai kefahaman yang sehaluan.
- ii. Bahasa yang digunakan oleh pihak-pihak yang berlainan taraf adalah berbeza. Pihak yang berurusan dengan soal pengurusan seperti pengurus bahagian salah mentafsir maklumat yang disampaikan oleh pihak dari bahagian teknikal seperti krafman tapak.
- iii. Tanggungjawab dan peranan yang dimainkan oleh setiap bahagian organisasi tidak jelas. Pihak lain yang ingin membuat rujukan menemui jalan buntu kerana tersesat antara bahagian-bahagian organisasi tanpa dapat berjumpa dengan pihak yang bertanggungjawab.
- iv. Sistem komunikasi yang tidak sempurna boleh mengakibatkan maklumat dan arahan tidak dapat disampaikan kepada pihak tertentu. Dalam projek mega, arahan daripada arkitek menghadapi kesukaran untuk disampaikan kepada penyelia tertentu di tapak jika terdapat banyak subkontraktor yang terlibat dalam projek pembinaan tersebut.
- v. Masa untuk memproses maklumat dan arahan yang dikeluarkan terlalu lama kerana

system komunikasi yang kurang berkesan. Ini menyebabkan sesetengah perkara yang memerlukan jawapan dan tindakan cepat tergendala seterusnya melewatkan sesuatu projek.

- vi. Sesetengah organisasi terlalu mementingkan prosedur pentadbiran sehingga mengabaikan kepentingan berkomunikasi. Pengurus-pengurus hanya bergantung kepada laporan-laporan bertulis dalam mengawasi perkembangan projek dan kurang berinteraksi secara langsung dengan pihak yang terlibat.

Sistem komunikasi memainkan peranan yang sangat penting dalam menjamin kelancaran dan kejayaan sesuatu projek pembinaan. Banyak masalah dan sengitan akan timbul jika pihak-pihak yang terlibat dalam projek tidak mempunyai komunikasi yang baik.

Faktor yang menyebabkan kegagalan dalam proses komunikasi adalah kontraktor. Pihak kontraktor perlu menerima maklumat dan arahan dari pihak perunding untuk disampaikan kepada pekerja mereka untuk menjalankan aktiviti-aktiviti pengurusan projek mengikut yang dikehendaki oleh pihak perunding. Dengan kaedah temubual beberapa masalah komunikasi kontraktor terhadap pihak perunding telah dikenalpasti.

Selain itu, faktor yang menyebabkan kegagalan komunikasi adalah berpunca daripada pekerja. Seperti yang diketahui pekerja adalah golongan yang paling ramai di kawasan pengurusan projek. Maka tidak mustahil dalam kelompok yang ramai itu tidak terdapat sebarang masalah yang timbul dan kemungkinan berlaku salah faham antara mereka. Pihak pekerja ini memerlukan maklumat yang tepat untuk menjalankan kerja mereka dengan baik.

5.0 PERBINCANGAN / CADANGAN

Daripada analisis data tersebut dapat dibincangkan bahawa ketidakberkesanan komunikasi dilihat sebagai penyebab kepada matlamat ini ditetapkan apabila membangkitkan isu keberkesanan. Kecekapan komunikasi merujuk kepada penggunaan sumber komunikasi yang ada dioptimumkan untuk mencapai objektif komunikasi. Sebagai contoh, peningkatan kemahiran bahasa dan menggunakan medium yang sesuai adalah kecekapan komunikasi sumber.

Secara umum ia tidak dapat dinafikan bahawa sebahagian besar kejayaan organisasi berkaitan dengan keberkesanan proses komunikasi. Fakta ini secara langsung mencerminkan kebenaran pandangan komunikasi dan pengurusan cendekiawan yang menekankan bahawa komunikasi harus menjadi teras kehidupan organisasi. Oleh itu, komunikasi adalah

satu komponen penting dalam aliran maklumat, komunikasi dan interaksi manusia. Komunikasi dalam organisasi memainkan peranan yang agak penting dalam sesuatu projek yang dijalankan. Prestasi komunikasi sangat mempengaruhi kelancaran pelaksanaan projek serta kualiti kerja. Jadi pengurus perlu sentiasa mengambil perhatian terhadap komunikasi yang berlaku setiap masa di kawasan projek itu, sama ada secara lisan atau bertulis.

Di samping itu, pengurus juga perlu membuat penilaian komunikasi prestasi dalam jangka masa tertentu seperti penilaian akan memberi manfaat kepada organisasi di kawasan projek kerana tindakan boleh ditentukan daripada kajian untuk memperbaiki atau mengekalkan prestasi komunikasi. Oleh itu, kecekapan dan keberkesanan komunikasi adalah agenda utama dalam perjalan hidup seharian kita.

6.0 KESIMPULAN

Kesimpulannya, komunikasi adalah satu proses interaksi antara pelbagai pihak untuk mencapai matlamat tertentu. Pencapaian matlamat ini bergantung kepada keberkesanan komunikasi dan beberapa faktor dalaman dan luaran kepada organisasi atau individu berkenaan. Komunikasi adalah satu perkara yang sangat penting bagi sesebuah organisasi dan tanpa sistem komunikasi yang berkesan, ia akan membawa proses perancangan sesebuah organisasi tidak dapat berjalan dengan lancar dan teratur untuk mencapai maklumat. Banyak projek mempunyai masalah. Komunikasi yang lemah menyebabkan banyak masalah dan memburukkan orang lain. Sebaliknya komunikasi proaktif boleh membantu mengatasi banyak kesilapan yang lain. Sistem komunikasi yang boleh menyebabkan maklumat tidak sempurna dan arahan yang tidak dapat disampaikan kepada pihak-pihak yang berkaitan seperti projek-projek mega, arahan arkitek menyebabkan kesukaran bagi sesetengah penyelia di tapak jika terdapat banyak subkontrak yang terlibat dalam projek.

RUJUKAN

- Evaristo, R. and Fenema, V.C.P. (1999). *A Typology Of Project Management: Emergence And Evolution Of New Form*: International Journal of Project Management. 17(5), 275-281.
- Pinto, B.M. and Pinto, K.J. (1990). *Project Team Communication and Cross Functional Cooperation in New Program Development*. Isevier Sciexe Publishing Co., Inc. (7), 200-12

Project Management: Communication is Critical.
(2010). Retrieved from
www.corneliusassoc.com